

# AS CONTRIBUIÇÕES DO SERVIÇO SOCIAL DA DEFENSORIA PÚBLICA – REGIONAL DE PRESIDENTE PRUDENTE - SP PARA O REFERENCIAMENTO DOS USUÁRIOS ATENDIDOS JUNTO A REDE DE SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS DO MUNICÍPIO

Flaviani Carvalho PASTORIM<sup>1</sup>  
Eduardo Luis COUTO<sup>2</sup>

**RESUMO:** O objetivo deste artigo é apresentar proposta de intervenção criada como estratégia de ampliar o acesso aos direitos dos usuários atendidos na Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente – SP. Através do banco de dados foi possível averiguar que a maior porcentagem dos usuários atendidos na unidade, não estão referenciados nos serviços socioassistenciais do território, desta forma instigou-se elaboração de proposta para que os usuários conheçam e estejam vinculados ao território, aumentando as possibilidades de acesso aos direitos, antes da necessidade de judicialização. Este artigo foi elaborado através das ações desenvolvidas em campo de estágio supervisionado realizado como critério para graduação em Serviço Social do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente - SP.

**Palavras chave:** estágio supervisionado, Defensoria Pública, Serviço Social, referenciamento

## 1 INTRODUÇÃO

O presente artigo vem apresentar uma proposta de intervenção levantada no campo de estágio supervisionado que acontece como disciplina do curso de graduação em Serviço Social do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. O campo de estágio referenciado no artigo é a Defensoria Pública do Estado de São Paulo – Regional de Presidente Prudente – SP.

A produção do banco de dados através das informações levantadas com a aplicação do instrumental de atendimento, possibilitou maior ampliação das possibilidades de intervenções profissionais, para o Serviço Social, no que tange a

---

<sup>1</sup> Discente do 8º termo do curso de graduação em Serviço Social do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente – SP email: flavianicarvalho@gmail.com

<sup>2</sup> Docente do curso de Serviço Social do Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente – SP. Mestre em Serviço Social e Políticas Sociais e Doutorando pela Universidade Estadual de Londrina – UEL email:eduardocouto@toledoprudente.edu.br. Orientador do artigo.

criação de meios para a efetivação dos direitos dos usuários que são atendidos na Defensoria Pública.

Através de análise do banco de dados observou-se que um número significativo dos usuários atendidos na Defensoria, não encontram-se referenciados nos Centro de Referência de Assistência Social - CRAS do território. Entende-se que o referenciamento do usuário nos serviços socioassistenciais do território, vem contribuir para que se tenha o acesso aos direitos de forma desburocratizada.

Por meio das vias administrativas as demandas podem ser articuladas por meio dos serviços, esgotando todas as possibilidades, antes do processo de judicialização, bem como possibilita que o fortalecimento do vínculo comunitário e familiar que, de forma relevante, também ampliam os meios que possibilitam maior autonomia aos usuários, na busca da efetivação de seus direitos constitucionalmente postos.

Neste sentido, foram elaboradas estratégias de intervenção a serem realizadas na Defensoria Pública, em conjunto com a rede e o órgão gestor, objetivando maior acesso e referenciamento dos usuários com os serviços do território.

No artigo será tratado sobre a Defensoria Pública, o Serviço Social e acesso ao direito, em seguida discorre-se será apresentado dados através de gráficos e suas respectivas análises. Por fim conclui-se com as propostas de intervenção que contribuirão para que os usuários tenham conhecimento dos serviços socioassistenciais da rede assim como estejam referenciados nos mesmos. O método utilizado é o materialista histórico dialético.

## **2 A DEFENSORIA PÚBLICA, O SERVIÇO SOCIAL E O ACESSO AO DIREITO**

O acesso à justiça é um direito constitucionalmente garantido a todo cidadão brasileiro, porém, antes da criação da Defensoria Pública, cidadãos de baixa renda, sem condições de custear serviços jurídicos, não tinham acesso a meios de efetivação desse direito.

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo foi instituída através da Lei Complementar Estadual nº. 988 de 09 de janeiro de 2006. Foram necessárias

manifestações da sociedade civil e de diversos setores, reivindicando o cumprimento da Constituição Federal para que então a lei fosse promulgada.

Por meio da Defensoria Pública, cidadãos de baixa renda – com o teto de até três salários mínimos de renda familiar - tem acesso a judicialização, podendo ser representados em ações jurídicas de competência estadual, nas áreas cível, da família, da infância e juventude, criminal, de execução penal e também a ações de cunho coletivo, abrangendo a defesa do consumidor, a habitação, a saúde e outras de interesse coletivo.

O acesso a justiça, proporcionado pela Defensoria Pública Estadual, concretiza-se por meio do defensor público e advogados conveniados, contando também com a atuação de equipe multidisciplinar - Psicologia e Serviço Social - coordenada pelo CAM – Centro de Atendimento Multidisciplinar.

Através do CAM, os cidadãos podem ter um atendimento multidisciplinar pelo psicólogo e assistente social em conjunto com os defensores, sendo entendidos em todo seu contexto. Deste modo, o acesso a justiça é aplicado de forma ampliada, contando com possibilidades de efetivação aos direitos em articulação com a Rede de Serviços, que administrativamente é realizada através de encaminhamentos de ofícios, contatos telefônicos e informações, muitas vezes desconhecidas pelos usuários, em relação aos serviços disponibilizados na Rede e nos territórios.

Devido à conjuntura atual que vivenciamos, faz-se necessário a instauração de processos judiciais, para a efetivação de direitos, o que torna moroso o acesso a esses, que muitas vezes são de caráter emergencial, como os direitos básicos de sobrevivência. O atendimento através do CAM pode tornar este processo menos moroso, possibilitando sua realização de forma administrativa e articulada.

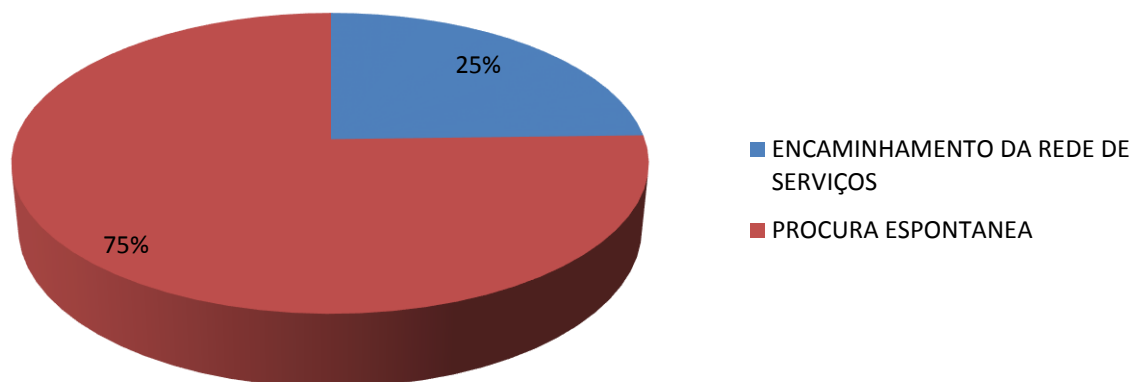
O Serviço Social tem atuação fundamental neste processo, que vem de encontro com seu Projeto Ético Político Profissional, no que tange possibilitar meios para efetivação dos direitos constitucionalmente garantidos, na tentativa de sanar todas as possibilidades que possam vir a concretizar os direitos, de forma desburocratizada e articulada, através de uma atuação realizada através de conhecimento técnicos específicos da profissão, mesmo em uma instituição que contempla um caráter contraditório a este processo, por compor o projeto capitalista, representando o Estado, que deveria disponibilizar o direito já efetivado. Neste sentido:

Direitos são construídos a partir de relações sociais concretas e buscam responder a necessidades sociais historicamente produzidas por classes e segmentos de classes. Dar-lhes o caráter impositivo depende das correlações de forças, das formas de organização política, da força de tradições culturais, das disputas ideológicas que se travam em torno dos interesses e projetos em questão. A universalidade do direito, bandeira defendida arduamente pelo projeto da modernidade, esbarra na desigualdade e nas contradições próprias da realidade concreta, marcada pela luta de classes e por inúmeras formas de discriminação, opressão, dominação e exploração. O direito é, portanto, um campo de disputas constantes – tanto pela sua positivação em lei, mas, sobretudo, pela sua efetivação no cotidiano social. E é por isso, por ser necessariamente atravessado por mediações contraditórias, que as instituições ‘sociojurídicas’ também o são. (CFESS 2014, pg 19)

Neste contexto institucional, o Assistente Social deve dispor de sua instrumentalidade profissional na busca de respostas profissionais sustentáveis, que atendam as demandas contraditoriamente apresentadas no campo profissional da Defensoria Pública do Estado. O Serviço Social da Defensoria Regional de Presidente Prudente –SP, realiza durante sua atuação junto aos usuários, a entrevista dirigida através do instrumental de atendimento, o que possibilitou a construção do banco de dados dos atendimentos realizados, assim como ampliou as possibilidades de intervenção frente as realidades e as demandas desveladas.

Em seguida será demonstrado, através de gráficos, dados levantados através do instrumental, referente a vinculação do usuário a Rede de Serviços da Política de Assistência. Os dados a seguir foi coletado no período do mês de janeiro a maio de 2018, somando 118 instrumentais aplicados.

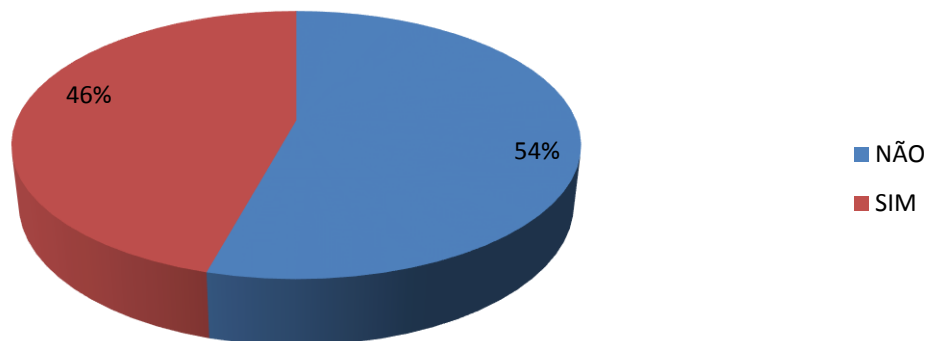
### **Gráfico 1 De que Maneira Soube do Serviço da Defensoria Pública**



Fonte: banco de dados da Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente –SP. Gráfico elaborado pela autora.

Dos 118 usuários entrevistados 29 foram encaminhados para atendimento a Defensoria Pública, pela Rede de Serviços totalizando o percentual de 25% dos atendimentos. Dos atendimentos realizados no mesmo período, 89 deles procuraram a Defensoria Pública de forma espontânea, demonstrando um percentual de 75%. De acordo com os dados, os usuários em sua maioria procuram acesso sociojurídico antes de ter sido atendido pelos serviços socioassistenciais da rede, o que possibilitaria outros meios de acesso aos direitos negligenciados, antes da alternativa judicial. Da mesma forma, o encaminhamento aos serviços do território, vem fortalecer a comunidade, diante da necessidade de problematizar as demandas identificadas no território, entendendo que a mobilização coletiva traz maiores resultados e resolutivas junto aos poderes públicos, que venham atender os direitos negligenciados no território.

## **Gráfico 2 Utiliza o Serviço do CRAS – Centro de Referência de Assistência Social**



Fonte: banco de dados da Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente –SP. Gráfico elaborado pela autora.

Conforme demonstra o gráfico acima, dos 118 instrumentais aplicados, 64 dos usuários não utilizam os serviços disponibilizados pelo CRAS, representando o percentual de 54% e 54 utilizam o serviço apresentando o percentual de 46%.

Através deste gráfico podemos identificar o maior percentual são referentes ao número de usuários que não estão vinculados ao Centro de Referência de Assistência Social do território.

Este dado veio fomentar a necessidade e a importância dos usuários atendidos na Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente, estarem vinculados ao CRAS do território, com o intuito de criar meios que possibilite acesso aos direitos sociais através de articulações com outros serviços do território, além de estarem fortalecendo os vínculos comunitários, familiares e sociais, de terem suas qualidades e capacidades valorizadas através de projetos e programas, que vem colaborar com o empoderamento e ampliação da inclusão social. Deste modo:

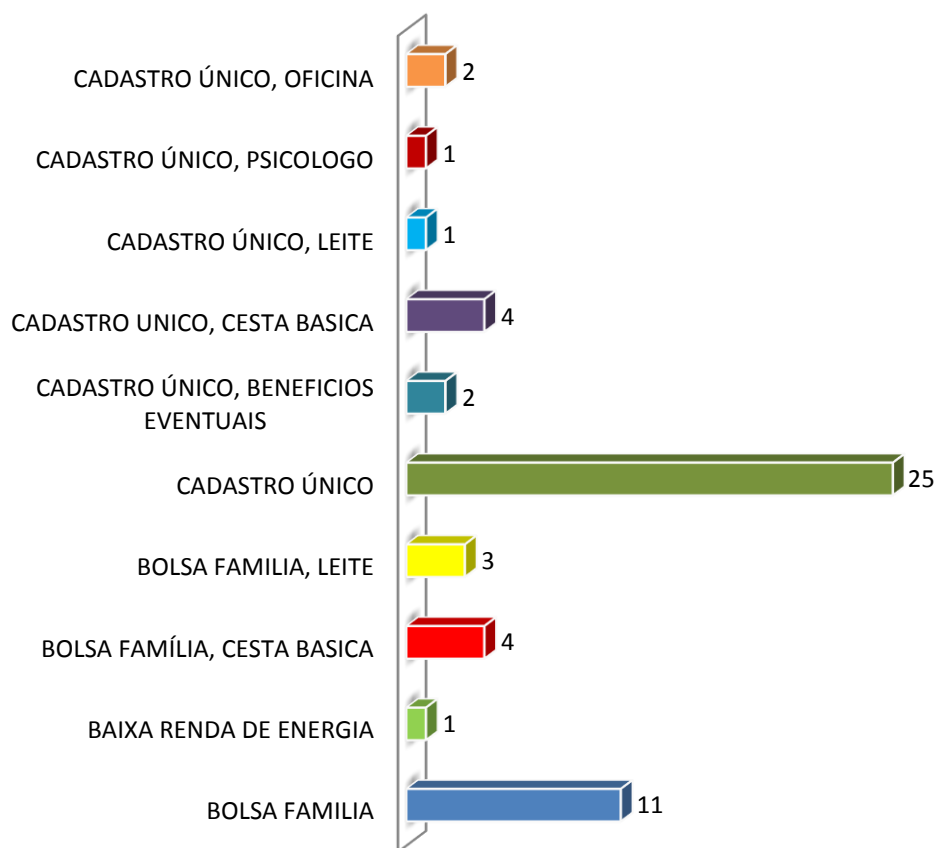
Na agenda de trabalho do CRAS, encontra-se um campo privilegiado de integração das provisões socioassistenciais em rede. O CRAS pode desenvolver estratégias e procedimentos que operem uma nova relação entre serviços, benefícios, programas e projetos para, de modo articulado, fazer frente às demandas sociais concentradas nos territórios de vida e de trabalho da população. (SEADS, pg.20, 2009)

Neste sentido os usuários encontram meios de efetivarem seus direitos de forma coletiva, comunitária e até mesmo individualmente, utilizando dos meios de articulações que podem ser realizadas com as Secretarias, Organizações não governamentais e da sociedade civil, esgotando todas as possibilidades, antes de

necessitar do acesso pelo meio judicial. Além de possibilitar o encaminhamento para a Defensoria Pública com devidas orientações sobre o que o serviço disponibiliza, o processo de atendimento que ocorrem através de 50 senhas diárias e as documentações necessárias para que o atendimento seja realizado.

A seguir o próximo gráfico demonstra quais são programas e serviços ofertados no CRAS que os usuários atendidos no período, estão vinculados.

### GRÁFICO 3 O que Utilizam no CRAS



Fonte: banco de dados da Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente –SP. Gráfico elaborado pela autora.

Dos 54 usuários que utilizam os serviços do CRAS, 25 utilizam apenas para efetuar o Cadastro Único, assim como 11 que recebem o Bolsa Família e em sua maioria não frequentam os programas e projetos executados, como por exemplo o Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF.

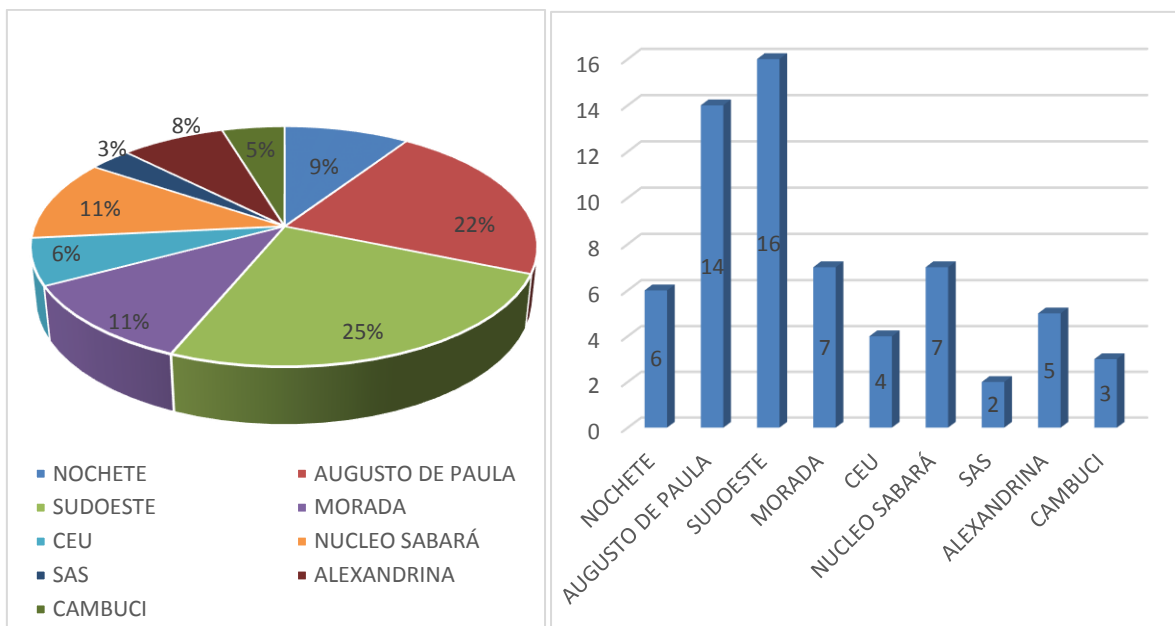
Deste modo, sentiu-se a necessidade de informar aos usuários sobre os serviços disponibilizados no CRAS, para além do Cadastro Único, para que os mesmos possam se beneficiarem, buscando o acesso ao serviço. Observa-se também a necessidade de articular ações com os CRAS com o intuito de proporcionar maior conhecimento dos programas e projetos realizados pelo CRAS dos territórios. Neste sentido existe a busca ativa que deve ser realizada nos territórios pelo CRAS. Sobre a busca ativa:

A busca ativa tem por foco os potenciais usuários do SUAS cuja demanda não é espontânea ou encaminhada por outras instâncias, bem como considera as informações estratégicas para a ação coletiva. Contribui também para a sensibilização da população do território para participação em ações, serviços e projetos ofertados pelo CRAS e demais unidades da rede socioassistencial do seu território. (MDS, 2009 pg. 30)

A busca ativa é uma estratégia de proporcionar o acesso a proteção social as pessoas em situação de vulnerabilidade, sem esperar que elas mesmas acessem os serviços, que não desfrutam por inúmeras impossibilidades como falta de meios financeiros para deslocar-se, falta de documentações pessoais e até mesmo por falta de informações que os levem o conhecimento de seus direitos, bem como sobre a Rede de proteção.

**GRÁFICO 4 Quais os Cras que os Usuários Não Estão Referenciados de Acordo Com o Território**





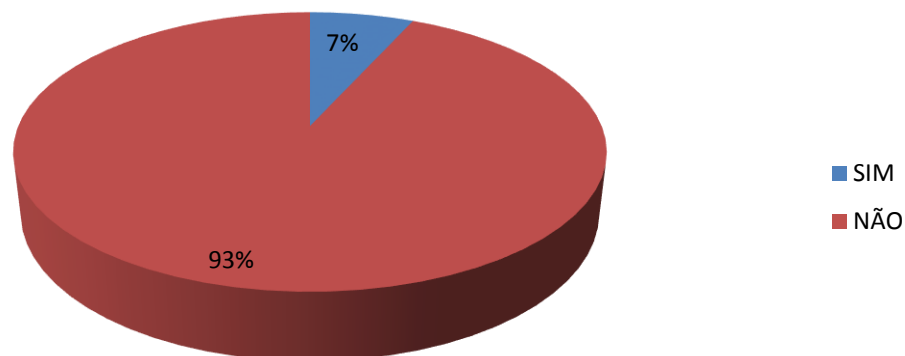
Fonte: banco de dados da Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente –SP. Gráfico elaborado pela autora.

Dos 118 usuários entrevistados 64 não estão referenciados no CRAS do território, de acordo com a informação do bairro em que residem, enquadramos os CRAS de acordo com o território e obteve-se a porcentagem de quais são os CRAS em que os usuários não estão referenciados.

O CRAS Sudoeste representou maior porcentagem, de onde os usuários não estão referenciados com 25%, sendo 16 usuários dos 64 não referenciados. Em seguida está o CRAS Augusto de Paula com 14 dos usuários não referenciados, representando 22%. Com 11% representou os CRAS Morada do Sol e o Núcleo Sabará sendo 7 usuários de cada território. O CRAS Nochete apresentou 9% dos usuários, sendo 6 usuários. Do CRAS Alexandrina foram 5 usuários não referenciados representando 8%, do CEU foram 4 usuários com 6% e o CRAS Cambuci 3 usuários representando 5%.

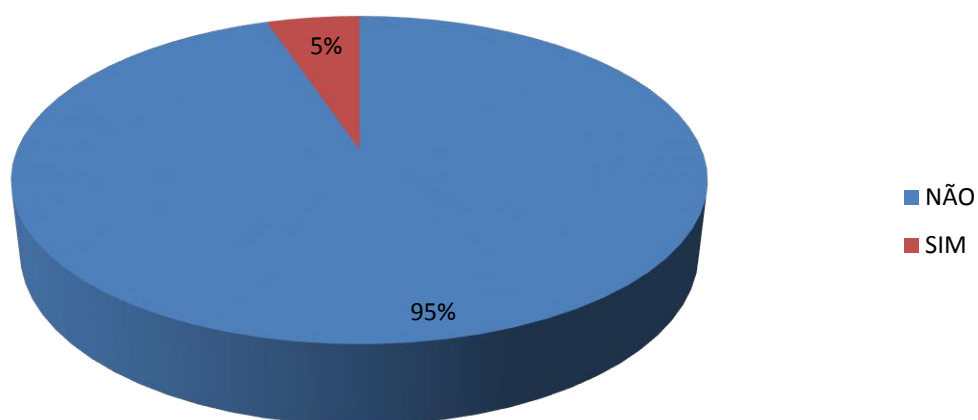
Em seguida será demonstrado gráfico com a porcentagem dos usuários que participam ou não de projetos sociais no território.

## GRÁFICO 6 Participa de Algum Projeto Social no Bairro



Fonte: banco de dados da Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente –SP.

### GRÁFICO 7 Participa de Algum Projeto Social Fora do Bairro



Fonte: banco de dados da Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente –SP.

O instrumental de atendimento é aplicado com o usuário responsável pelo núcleo familiar, que procura atendimento na Defensoria Pública, porém através do instrumental, são coletados dados relacionados a toda a entidade familiar, a quantidade de pessoas que compõe a família, grau de parentesco, escolaridade, renda, assim como o acesso dos membros aos serviços do território, resultando em informações relevantes que desvelam o contexto social da família.

No período analisado 93% dos instrumentais aplicados demonstraram que os membros que compõem a entidade familiar, não participam de nenhum projeto social no bairro, enquanto somente 7% participam, totalizando 8 usuários que frequentam a Associação Bethel – Projeto Mão Amiga – 2 usuários, Projeto Cidade Escola – 2, Projeto Aquarela 1, Dança – 1, SEMEPP – futebol – 1, ginástica – 1, Secretaria do bairro – 1. De acordo com os projetos apresentados, observa-se que os membros que os utilizam são crianças e adolescentes.

Comparando ao número de usuários que frequentam projetos sociais fora do bairro, a porcentagem é de 2% maior representando 5% enquanto os que não participam representam 95%.

A inclusão das pessoas em situação de vulnerabilidade em projetos sociais contribui para o fortalecimento dos vínculos comunitários e sociais, bem como valoriza as competências e habilidades dos usuários participantes, através de atividades socioeducativas e serviços de fortalecimento de vínculos familiares, proporcionando-os o acesso ao direito a educação, a cultura e cidadania. A frequência em projetos sociais no território fortalece ainda mais a comunidade e os vínculos comunitários do território.

#### **4 PROPOSTA DE INTERVENÇÃO**

Diante do que foi discorrido nos itens anteriores, a priori, será encaminhado ao Órgão Gestor do Município de Presidente Prudente, os indicadores coletados através do instrumental de atendimento.

Ressalta-se que foi apresentado uma amostra dos indicadores, entretanto será encaminhado ao Órgão Gestor os dados completo.

Diante dessas informações, a Defensoria Pública, estará solicitando ao Órgão Gestor do distinto município de Presidente Prudente/SP, todas as ações, programas, projetos desenvolvidos em cada CRAS – Centro de Referência de Assistência Social – e Núcleos, para que assim, diante de futuros atendimentos identificados que o usuário, não está sendo atendido ou referenciados por seu CRAS/Núcleo de abrangência, os usuários, estará saindo do atendimento na Defensoria Pública, com data e horário agendado em seu CRAS/Núcleos de

referência, para assim realizarem as intervenções necessárias. Essa proposta será discutidas com os técnicos de cada CRAS/Núcleos e a Gestora da Assistência do referido município.

Diante dos indicadores, e como proposta de intervenção do referido trabalho, serão realizados fóruns, palestras, eventos, participação nos grupos desenvolvidos nos CRAS/Núcleos, CREAS, organizações da sociedade civil, etc, para assim divulgar o trabalho desenvolvido na Defensoria Pública, objetivando fomentar o incentivo da busca espontânea dos cidadãos, bem como através da espera educativa – momento de orientação realizada uma vez ao mês na Defensoria Pública, junto aos usuários enquanto aguardam a triagem para o atendimento sociojurídico.

Ressalta-se que a Defensoria Pública, por meio do Núcleo de Direitos Humanos e com a equipe de Serviço Social, iniciou um Projeto, “Defensores Populares”, onde são realizado encontros com a população, objetivando discutir questões relacionadas aos direitos humanos e cidadania, objetivando fomentar e capacitar lideranças comunitárias dos direitos previstos e os meios de acesso para efetivação, quando são negados.

Nessa perspectiva, será realizado de forma ampla, a divulgação, e acesso a informatização para os cidadãos do município de Presidente Prudente/SP, destacando que a atuação do Serviço Social, e dos demais servidores da unidade, deve ir para além dos “muros institucionais”.

## **CONCLUSÃO**

O artigo apresentado abordou a importância do referenciamento dos usuários, atendidos na Defensoria Pública, aos serviços socioassistenciais do território, com o intuito de ampliar os meios de efetivação dos direitos através do conhecimento dos serviços da rede disponíveis, bem como a participação de forma efetiva no território, fomentando a comunidade sobre força coletiva em defesa dos direitos negligenciados no território. O instrumental de atendimento teve fundamental importância no levantamento de dados, do perfil das famílias atendidas, quais os serviços que os usuários estão referenciados, assim como os serviços disponíveis na rede socioassistencial, nos quais os usuários não utilizam e não têm conhecimento,

com o objetivo de identificar parceiros para a execução de ações que possibilite maior efetivação dos direitos, assim como promover informações sobre os serviços de efetivação de direitos disponíveis no território e no município, para que os usuários tenham acesso a estes de forma efetiva.

Os usuários que utilizam o CRAS em sua maioria são apenas para efetuar o cadastro único, sem nenhuma inserção em outros programas ou serviços como por exemplo o PAIF. Também foi notório, que os usuários em sua grande maioria não conhecem, nem tão pouco são referenciados nos serviços socioassistenciais do território.

A partir da elaboração e aplicação do instrumental supracitado, com os dados coletados e analisados, sentiu-se também a necessidade desses usuários obterem clareza sobre os serviços desenvolvidos no CRAS de referência e a importância de estar fortalecido no território através da Rede de proteção social.

É de total relevância a informatização dos serviços desenvolvidos pelo território que essas famílias estão situadas, ação esta que é proposta a ser realizada dentro da própria Defensoria através da escola educativa, dos defensores populares, ou durante os atendimentos identificando o território de abrangência e informando os serviços desenvolvidos, de modo que as famílias saiam do atendimento com o encaminhamento e agendamento aos serviços por meio da articulação com o CRAS, os técnicos e através por exemplo da busca ativa a ser realizada pelo CRAS.

Entende-se que a busca ativa permite identificar as situações de vulnerabilidades e risco social que essas famílias vivenciam no território, possibilitando compreender sua dinâmica cotidiana.

O órgão gestor é de fundamental importância para que os serviços sejam informatizados e articulados, por isso a Defensoria pretende realizar uma parceria neste sentido de formalizar os dados adquiridos nos atendimentos e encaminhar ao mesmo, como proposta de referenciar os usuários com os serviços dos territórios.

Deste modo, entende-se que a Rede de serviços socioassistenciais possibilita ampliação dos meios de acesso aos direitos de forma coletiva ou individual através do desenvolvimento da autonomia e empoderamento que podem ser adquiridos nos programas e projetos realizados nestes serviços, além da possibilidade de articulações e esgotamento de todas as possibilidades de efetivação dos direitos negligenciados nos territórios, antes das vias burocratizadas de judicialização.

## REFERENCIAIS BIBLIOGRÁFICOS

\_\_\_\_\_. **Atuação de assistentes sociais no Sociojurídico: subsídios para reflexão.** CFESS – Conselho Federal de Serviço Social (orgs.) Brasília (DF), 2014. Disponível em [http://www.cfess.org.br/arquivos/CFESSsubsidiros\\_sociojuridico2014.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/CFESSsubsidiros_sociojuridico2014.pdf)> Acesso em 02 de junho de 2018.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. **Busca ativa.** Disponível em < <http://mds.gov.br/assuntos/brasil-sem-miseria/busca-ativa>> Acesso em 07 de junho de 2018.

\_\_\_\_\_. **Cras Marcos Legais.** Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social do Estado de São Paulo. São Paulo, 2009.

PASTORIM, Flaviani Carvalho. **A Construção de Indicadores Através de Instrumental de Atendimento Aplicado aos Usuários Atendidos na Defensoria Pública Regional de Presidente Prudente –SP.** In: ETIC - Encontro Toledo de Iniciação Científica “Prof. Dr. Sebastião Jorge Chammé”, 14, 2018, Presidente Prudente. **ETIC - Encontro Toledo de Iniciação Científica.** Presidente Prudente: Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente, 2018, página inicial do artigo-página final do artigo. Disponível em: <http://intertemas.toledoprudente.edu.br/index.php/ETIC>. Acesso em: 01 de novembro de 2018.

\_\_\_\_\_. Lei Complementar Nº 988, de 09 de janeiro de 2006. Dispõe sobre a organização da Defensoria Pública do Estado. Disponível em <http://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei.complementar/2006/lei.complementar-988-09.01.2006.html>.< Acesso em 01 de outubro de 2017>.

Lewgoy, A. M. B. & Silveira, E. M. C. **A entrevista nos processos de trabalho do assistente social.** Revista Textos & Contextos Porto Alegre v. 6, n. 2, p. 233-251. jul./dez. 2007. Disponível em <file:///C:/Users/USER/Downloads/2315-13696-2-PB.pdf >Acesso em 02 de junho de 2018.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social – CRAS.** Brasília, 2009.

GUERRA, Yolanda. **A INSTRUMENTALIDADE NO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL.** Disponível em <http://www.cedeps.com.br/wp-content/uploads/2009/06/Yolanda-Guerra.pdf> Acesso em 02 de junho de 2018.

